

Mit internem Marketing hohe Akzeptanz erreicht

# Die erfolgreiche Politik der kleinen Schritte



## Interview mit Gaby Klaas, Projektleiterin IT-Organisation HSH Nordbank

**SAP INFO:** Was würden Sie einer Bank raten, die vor der Einführung einer solchen Vertriebsplattform steht?

**GABY KLAAS:** Eine solche Plattform bereitstellen und darauf hoffen, dass alle damit auf Anhieb arbeiten, wird nicht funktionieren. Dafür sind die Einschnitte in bisherige Abläufe zu tief. Der Nutzen eines solchen Systems erfordert ein internes Marketing auf allen Ebenen, eine hohe Aufmerksamkeit in der Führungsmannschaft und eine schrittweise Vorgehensweise mit fest eingeplanten Stabilisierungsphasen.

**SAP INFO:** Dennoch haben Sie Ihr „Customer-Oriented Banking-System“ als freiwillige Plattform gestaltet. Theoretisch könnte der Vertrieb also mit altbewährten Methoden weiterarbeiten. Womit haben Sie die Anwender motiviert?

**GABY KLAAS:** Es war ein gebündelter Katalog von Maßnahmen mit unterschiedlicher Stoßrichtung. Wir haben Roll-out-Shows in den Fachabteilungen veranstaltet, in denen wir den Tagesablauf eines Relationship-Managers mit dem System „durchlebt“ haben. In eintägigen Userschulungen wurde der Umgang mit dem System und die Durchführung anspruchsvollerer Reportingfunktionen vermittelt. Ferner haben wir eine Initiative mit dem Namen „Enjoy COB“ gestartet. Eine Art Vor-Ort-Schulung, in der ein Systementwickler direkt am Arbeitsplatz des Anwenders Hilfestellung zum System gibt und ungefilterte Rückmeldungen zur täglichen Praxis aus dem Feld erhält.

**SAP INFO:** Wie unterstützen Sie die Arbeit mit dem System, wenn die Schulungen vorüber sind? Meistens mangelt es doch an der Zeit, sich neben dem Tagesgeschäft mit einer neuen Software zu beschäftigen.

**GABY KLAAS:** Jeder Anwender hat eine Kurzanleitung erhalten, die er als Aufsteller neben seinem Bildschirm platziert. Sie ist vergleichbar mit dem kleinen Einmaleins des Systems und vermittelt auf 30 Seiten nutzenorientiert die alltäglichen Funktionen. Darüber hinaus haben wir natürlich eine Hotline für Fragen zur Anwendung eingerichtet.

**SAP INFO:** Wie unterstützen die Führungskräfte?

**GABY KLAAS:** Sie führen Roadshows in ihren Unternehmensbereichen durch. Dabei werden sie von Mitgliedern des Projektteams unterstützt.

**SAP INFO:** Was haben Sie erreicht?

**GABY KLAAS:** Ich glaube, wir haben viele Hemmschwellen beseitigt und einiges gegen das Vorurteil bewirkt, dass SAP-Anwendungen zu mächtig sind. Vor allem mit dem zweiten Release. Wer sich auf das System einlässt und die Kniffe benutzt, ist ehrlich überrascht, welche Vielfalt an Informationen aus der Plattform gezogen werden kann.